

FORMAÇÃO COMPORTAMENTAL

em todas as áreas de negócio

- TRABALHO EM EQUIPA
- GESTÃO DE TEMPO
- TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO
- RELAÇÕES INTERPESSOAIS
- PRINCÍPIOS BÁSICOS DE POSTURA
COMERCIAL

ANÁLISE DE CONTEÚDOS

COMUNICAÇÃO

- Informação e Comunicação
- A Participação e Comunicação na equipa
- A Importância da Comunicação na dinâmica de uma equipa de trabalho

O RESPONSÁVEL DA EQUIPA

- Funções
- Responsabilidades
- Relações com os outros
- Maximização da eficácia pessoal

GERIR CONFLITOS

- Identificar a origem dos conflitos nas equipas
- Métodos e Técnicas para lidar com pessoas difíceis
- Liderar as situações críticas com êxito
- Ultrapassar atritos e mal entendidos com diplomacia

ANÁLISE DE CONTEÚDOS

O PLANO DE ACÇÃO

- Conciliação de objectivos e Recursos
- Trabalho de Equipa
- Diferenciação Funcional
- Comunicação e Liderança

ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DE TEMPO

- Na Eficácia Pessoal
- Nas Equipas de Trabalho
- Nas Reuniões

ANÁLISE CRÍTICA DA UTILIZAÇÃO DO TEMPO

- Definição de prioridades
- Importância
- Urgência

TOMADA DE DECISÃO

- Método para resolver situações inadequadas e desenvolve faculdades e talentos pessoais
- Eliminação de gestos e tarefas inúteis
- Gestão do impossível

OS ACTOS HABITUAIS

- O Tempo cultural
- O Tempo laboral
- A vida e o tempo

● ANÁLISE DE CONTEÚDOS

O PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

- O sentido da comunicação
- Os obstáculos à comunicação
- As atitudes da comunicação

A PALAVRA

- O domínio do vocabulário

A COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

- O Gesto ● O Sorriso ● A Postura ● O não dito ● O Olhar

AS ARMADILHAS A EVITAR NA ARGUMENTAÇÃO

- Como lidar com casos difíceis
- As técnicas de controlo da comunicação

A COMUNICAÇÃO FORMAL E INFORMAL

O TELEFONE COMO INSTRUMENTO DE COMUNICAÇÃO

A COMUNICAÇÃO COMO OBJECTO DE DINAMIZAÇÃO DE CLIENTES INTERNOS E EXTERNOS

- Necessidades e expectativas do interlocutor

ANÁLISE DE CONTEÚDOS

A IMPORTÂNCIA DO RELACIONAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES E A SUA LIGAÇÃO À IMAGEM DA EMPRESA

- A comunicação como instrumento de relações interpessoais
- Caracterização de formas ineficazes de relacionamento no dia-a-dia e formas de as ultrapassar

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL

- Controlar as situações / problemas sem agressividade
- Gerir as reacções dos interlocutores com diplomacia
- Utilizar capacidades pessoais e estabelecer relações positivas

ESTRATÉGIAS PARA UM RELACIONAMENTO EFICAZ

- Técnicas para responder às objecções
- A escuta activa
- A empatia
- O feed-back
- A gestão do silêncio
- A assertividade
- As perguntas e a reformulação

A PROGRAMAÇÃO NEUROLINGUÍSTICA (PNL)

- Sincronização
- Flexibilidade
- A ancoragem positiva
- A ultrapassagem de uma limitação profissional

● ANÁLISE DE CONTEÚDOS

Os PRINCÍPIOS BÁSICOS DA ACTIVIDADE COMERCIAL

- Perfil, Competências e Técnicas

A POSTURA COMERCIAL

- Domínio das Técnicas de Comunicação
- O entusiasmo nas demonstrações e apresentações comerciais
- A utilização do telefone

O PLANEAMENTO DAS INTERVENÇÕES

O TRATAMENTO DAS OBJECÇÕES

- Transformação do Não em Sim
- A escuta activa

AS FONTES DO ÊXITO

- A pluralidade humana